

Saksbehandler:  
Anne Sofie Faye-Lund

Vår dato:  
29.09.2011

Vår referanse:  
11/3960 - 3

Deres dato:  
31.05.2011

Deres referanse:  
11/1000 FM GBK

## Høring – Banklovkommisjonens utredning om ny finanslovgivning

Det vises til brev fra dere datert 31.mai d.å. der dere ber om kommentarer til NOU 2011:8 ”Ny finanslovgivning” fra Banklovkommisjonen.

Lovforslaget retter seg i hovedsak mot institusjonelle forhold i finansforetak som indirekte har betydning for forbrukere, men inneholder også lovforslag som direkte har stor betydning for foretakenes kunder. Våre kommentarer vil naturlig i første rekke være knyttet til spørsmål som berører finansforetakenes forhold til sine kunder.

### 1. Generelt om lovutkastet

Forbrukerrådet ser at det er behov for en samordning av ulike lover knyttet til de sentrale deler av offentligrettslig regelverk, og at det vil gjøre lovverket lettere tilgjengelig og oversiktlig for alle. Banklovkommisjonen og dermed Finansdepartementet har med dette lovutkastet kommet langt i arbeidet med utforming av felles regler. At lovgivningen som regulerer verdipapirhandel og finanstillingslovgivningen forløpig står utenfor samordningen, begrenser imidlertid oversikten over og samordningen av lovverket. Det er derfor å håpe at arbeidet med en samordning av disse to områdene påbegynnes snarest mulig.

Selv om lovutkastet i første rekke er ment som en samordning av det offentligrettslige lovverket for finansforetak, reguleres også forholdet til kunder i kap.13 avsnitt III. Dette fordi forsvarlig kundebehandling vil og skal være en viktig del av et finansforetaks virksomhet. Vi støtter dette fullt ut, og ser positivt på de fleste av reglene som foreslås relatert til kundebehandling i lovutkastet.

Spørsmålet er likevel om reglene knyttet til foretakenes kundebehandling burde vært behandlet på en mer samordnet måte:

Lovutkastet legger ikke opp til en samordning av kundebehandlingsreglene. I stedet henvises til Finansavtale- og Forsikringsavtaleloven som regulerer forholdet mellom finansforetakene og kundene. I tillegg foreslås at resterende deler av Finansieringsvirksomhets- og Forsikringsvirksomhetsloven fortsatt skal gjelde. Mange av disse reglene regulerer nettopp kundebehandling. I tillegg faller lovverket rundt verdipapirhandel utenfor. I praksis innebærer dette at regler om krav til kundebehandlingen i ulike

finansforetak reguleres i mange lover med ulikt krav og innhold. Noen kundeforhold vil trolig også kunne falle inn under flere regelsett. For kundene vil det kunne by på utfordringer å finne frem til hvilke regler som gjelder og hvordan de er å forstå.

Det er derfor behov for at det raskest mulig settes i gang et arbeid med å samordne reglene som gjelder for forholdet mellom ulike finansforetak og kundene. Det må imidlertid understrekes at dette ikke innebærer at vi er imot at de foreslåtte reglene knyttet til kundebehandlingen inntas i lovutkastet som foreslått av Banklovkommisjonen.

Vi forstår at omfanget av Banklovkommisjonens arbeid er omfattende og at ikke alle forhold kan bli grundig behandlet i denne omgang. Loven har derfor preg av å være en rammelov, med hjemmel til å utforme forskrifter og retningslinjer. Ulempen er at utredningen ikke gir forklaringer som kan illustrere hvordan mange av reglene er å forstå.

Arbeidet med å utforme og vedta forskrifter og retningslinjer som hjemmeles i loven må prioriteres og gjennomføres raskt, dvs. fortrinnsvis samtidig med vedtakelsen av ny lov eller raskest mulig etterpå. I tillegg vil det være en fordel om kommende lovproposisjon, presiserer og utfyller innholdet i lovkastet der det mangler. Hvis det ikke gis prioritet, vil forståelsen av reglens innhold langt på vei bli overlatt til praksis, noe som vil være uheldig fordi det kan resultere i tilfeldige og urimelige avgjørelser.

## **2. Utestående områder som Forbrukerrådet ønsker regulert i lys av lovutkastet.**

I NOU-en gjennomgås konsesjonssystemet for finansforetak og en lang rekke områder. Samtidig ser vi at gjeldsrådgivning ikke er et av de delmarkedene som er behandlet. Forbrukerrådet ønsker, i lys av ny finanslov, og så at det utformes forskrifter som regulerer gjeldsrådgivning. Dette har vist seg nødvendig for rådgivningsselskap som har gjeldsrådgivning som sin kjernevirksomhet.

Gjeldsrådgivning forekommer naturlig i banker, finansforetak og finansieringsforetak. Samtidig har vi sett tilvekst av såkalte uavhengige gjeldsrådgivere. Det er ingen kompetansekrav for å etablere slik virksomhet og det foreligger ingen konkret regulering av selve rådgivning. Dette finnes eksempler på gjeldsrådgivere som bruker det lovtomme rommet til å utøve uetisk praksis med urimelig høye gebyrer.

Uryddig praksis med svakt avtaleverk og fravær av kontrakter som tydeliggjør for kunden hva rådgivningstjenesten faktisk består foranlediget at Forbrukerombudet allerede i juli 2008 så seg nødt til å tilskrive alle identifiserbare gjeldsrådgivere for å presisere reglene for standard avtalevilkår. I tillegg presiserte ombudet hvordan tjenestene skal markedsføres. Forbrukerombudet har derimot ikke mandat til å guide virksomhetene i hvordan rådgivningen skal foregå.

Erfaringer med gjeldsrådgivningsvirksomheter i utlandet er ikke oppløftende. I Storbritannia er gjeldsrådgivning konsesjonspålagt og Office of Fair Trading (OFT) er tilsynsmyndighet. I Compliance review av september 2010 dokumenterer OFT en utbredt ukultur blant private kommersielle gjeldsrådgivere. Uredelighet og overlagte forsøk på bedrag vise seg å være utbredt og i konklusjonen skriver OFT:

*The review found significant and widespread examples of unfair and improper business practices. Firms are not giving the advice or offering the solution that is in the best interests of the consumer but instead that which is most profitable to them. In most cases, initial advice to pursue a particular solution was provided without a full and proper assessment of the consumer's individual financial circumstances. In general the quality of the information and initial advice provided to consumers is often very poor, raising concerns about the competence and training of frontline staff.*

Reguleringen av gjeldsrådgivere i UK har sin hjemmel i The Consumer Credit Act 1974, som regulerer virksomheter som tilbyr produkter eller tjenester knyttet på kreditt i en videre forstand enn utelukkende utlånsvirksomhet.

Forbrukerrådet ser at norske forbrukere kan være tjent om et tilsvarende motstykke i form av en egen forskrift. Forbrukerrådet ønsker å regulere gjeldsrådgivning etter prinsippene som regulerer sparerådgivere i MiFID og som er fastsatt i verdipapirhandelforskriften. Forbrukerrådet ser for seg at gjeldsrådgivere må kunne dokumentere relevant kompetanse. De må plikte å opplyse om den offentlige og vederlagsfrie gjeldsrådgivningen som kommunene skal tilby. Videre er det imperativt at gjeldsrådgivere i forskrift pålegges å la kundenes interesser gå foran egne interesser.

Gjeldsrådgivning er en naturlig og viktig side av tradisjonell finansieringsvirksomhet, Når det gjelder den form for gjeldsrådgivning eller bistand som finansforetak gir til sine kunder når de får økonomiske problemer, må dette anses for å falle inn under et foretaks ordinære virksomhet, eventuelt ses som " tilknyttet virksomhet" jf. § 2-22.

Gjeldsrådgivning vil alternativt kunne ses på som en selvstendig finansieringsvirksomhet som foretaket må ha konsesjon for å drive jf. § 2-9 (3), ved at den inngår i opplistingen under § 2-3 (2). Det vil da kunne knyttes krav og retningslinjer til virksomheten, og ved det sikre en forsvarlig rådgivning.

Det vil imidlertid være urimelig og unaturlig om finansieringsvirksomhetenes gjeldsrådgivning reguleres iht. denne loven, mens øvrig gjeldsrådgivning foretatt av andre forblir uregulert. Slik vi ser det vil derfor alternativene være enten at gjeldsrådgivning forbeholdes finansforetak og gjøres avhengig av konsesjon iht. denne lov, eller at slik virksomhet reguleres samlet i ny forskrift. Forbrukerrådet er av den oppfatning at det sistnevnte alternativ er mest hensiktsmessig.

### **3. Kommentarer til utvalgte bestemmelser.**

*Til § 9-7 Taushetsplikt om kundeforhold*

Vi støtter at det i lovteksten i 1.ledd 2.punkt presiseres at taushetsplikten også omfatter personer som utfører oppdrag for finansforetaket selv om de ikke er ansatte der.

Videre finner vi grunn til å presisere at unntaket som gir tillatelse til utlevering av opplysninger i 2.ledd iht. skriftlig samtykke fra kundene, ikke må fungere som et utidig press ved at det settes som vilkår for ulike former for tillatelser, innvilgelse av lån, forsikring og lignende annet enn der dette er påkrevet og saklig begrunnet.

*Til § 13-1 Forsvarlig virksomhet. God forretningsskikk m.fl.*

Plasseringen av bestemmelsen i lovutkastet tyder på at bestemmelsen og avsnittet for øvrig ikke er ment å ha direkte betydning i forhold til kundene, men er ment som pålegg til sikring av forsvarlig virksomhet. Dette ved at det settes krav til rutiner, organisering, styring, egenkapital, risikoklassifiseringer med mer.

Det kan stilles spørsmål om " God forretningsskikk" i overskriften bør fjernes, da dette både kan gi uriktige assosiasjoner ved at det naturlig leses som krav i forhold til kundene. I verdipapirhandelloven §3-9 (2) er god forretningsskikk relatert til "henvendelser som rettes til allmennhetene eller til enkeltpersoner"... samt ikke minst til samme lovs § 10-11 der god forretningsskikk omhandler forholdet til kunder. Etter det vi kan forstå vil det øvrige som fremgår i bestemmelsen uansett kunne falle inn under "Forsvarlig virksomhet".

Selv om bestemmelsen ikke antas å få direkte anvendelse på foretakets kunder, vil bestemmelsen sammen med avsnittets øvrige bestemmelser indirekte få stor betydning for kundene. Det er derfor positivt at den ikke blir stående som en generell rettslig standard, men at innholdet i forsvarlig virksomhet og god forretningsskikk konkretiseres uten å være uttømmende. Videre er vi positive til kravene som fremsettes i §§ 13-2 Samlet risikoklassifisering og 13-3 Kredittengasjementer. *Risikoklassifisering* da må antas generelt å bidra til større sikkerhet for kundene.

#### Til 13-11 *Tilsyn, retting og pålegg*

Bestemmelsens plassering, ordlyd samt forarbeidene viser at tilsynet iht. denne bestemmelsen kun retter seg mot reglene i kap. 13 avsnitt I, dvs. §§ 13-1 tom. 13-9.

Det innebærer at lovutkastet ikke inneholder tilsynshjemmel for bestemmelsene som har direkte betydning for foretakenes kundebehandling, dvs. §§ 13- 19 og 13-20. I § 13-20(5) oppstilles kun et krav om intern kontrollordning for å sikre bruk og lagring av kundeopplysninger.

Selv om noen kundeklager mot foretakene iht. til disse bestemmelsene trolig vil kunne bringes inn for en klagenemnd, jf. § 13-21 og bli løst der, bør loven etter vår oppfatning også inneholde selvstendige tilsynshjemler rettet mot § 13-19 og §13- 20. Alternativt må det i loven vises til hvilke tilsynshjemler som gjelder, samt hvilket tilsyn som er den aktuelle tilsynsmyndighet i forhold til de enkelte påbudene i bestemmelsene.

#### Til § 13-13 *Etablering av godtgjørelsesordninger*

Godtgjørelsesordninger vil kunne ha stor betydning for foretakets kunder ved at slike ordninger fremmer salg av utvalgte produkter fremfor andre. Det er derfor positivt at det legges opp til at utarbeidelse av felles regler om dette.

Når det gjelder det som fremgår om kravene til slike ordninger, savner likevel Forbrukerrådet en henvisning i bestemmelsen til at også hensynet til kundenes interesser skal ivaretas ved fastsettelse av godtgjørelsesordninger. Slik vi ser det vil det være i tråd med utkast til § 13-19 (4).

Dette vil også være i tråd med bl.a. bestemmelsene i verdipapirhandelloven regler om interessekonflikter § 10-10, jf. verdipapirforskriften § 10-8 *Vederlag fra andre enn foretakets kunde*, som i (1) (b) krever at vederlag i slike tilfeller må være "egnet til å forbedre kvaliteten på tjenesten til kundene og ikke vil svekke foretakets plikt til å ivareta kundens interesser på beste måte."

Finanstilsynet uttalte følgende i en pressemelding den 31.mai 2010 om salgsbasert avlønning til investeringsrådgivere kan være i strid med verdipapirhandelloven:

*Etter Finanstilsynets vurdering utgjør en slik direkte kobling mellom rådgiverens salg og avlønning en åpenbar interessekonflikt. Interessekonflikter mellom foretaket og kundene svekker foretakets forutsetninger for å ivareta kundens interesser på best mulig måte. Ettersom foretaket med rimelige tiltak et stykke på vei kan organisere seg bort fra denne interessekonflikten, har Finanstilsynet kommet til at slik direkte salgsbasert avlønning av rådgiverne ikke er i samsvar med verdipapirhandelloven. I likhet med departementet legger Finanstilsynet videre til grunn at verdipapirforetakene må kunne dokumentere at vederlag som mottas fra andre enn kunden oppfylder vilkårene i verdipapirforskriften § 10-8.*

Dette viser at hensynet til kundenes interesse er av vesentlig betydning ved fastsettelse av godtgjørelsesordninger, og bør derfor fremgå av bestemmelsen i § 13-13.

Sett fra kundenes ståsted er det videre viktig at det blir informert om hvilke godtgjøringer eller provisjoner som ligger til grunn i de aktuelle tilfellene før avtale inngås. Det kan i den sammenheng vise til verdipapirforskriften § 10-8 (1) a) som pålegger verdipapirforetaket før ytelsen av tjenesten å gi skriftlig informasjon om vederlagets art og verdi, evt. beregningsmåte. Jf. også den resterende del av Finansieringsvirksomhetsloven § 2-11 som pålegger finansinstitusjoner å informere bl.a. om provisjoner på sine tjenester.

Forbrukerrådet mener derfor at det i bestemmelsen bør fastsettes en informasjonsplikt om godtgjørelsen før avtale inngås.

Forbrukerrådet tidligere tatt til orde for at finansforetak bør benytte betegnelsen "selger" fremfor "rådgiver" i de tilfellene der tilbudet til kunden innebærer godtgjørelse til vedkommende saksbehandler og / eller til foretaket. For kundene vil det være nyttig informasjon og en påminnelse om at finansforetakets representant vil kunne være styrt av andre forhold enn kundens beste.

#### Til § 13-19 Krav til kundebehandling

Denne bestemmelsen regulerer mange viktige forhold mellom foretak og kundene. Krav til profesjonalitet og forsvarlig rådgivning og kompetanse (1), krav til etablering av system og rutiner for oppfyllelse av opplysningsplikt (2), samt krav til ordninger som sikrer at kunder blir informert om risiko, kostnader, avkastning med mer. (3) er alle viktige. Det er spesielt positivt at bestemmelsen uttrykkelig bestemmer at virksomheten skal innrettes slik at interessekonflikter i forhold til kundene unngås (4).

Det fremgår av spesialmotivene til *tredje ledd* at Banklovkommisjonen fant det tilstrekkelig å fastsette krav om profesjonalitet og uavhengighet hos kundebehandlere ved salg av spare- og kapitalprodukter fremfor å kreve at det skal gis informasjon til Finanstilsynet om nye spare- og kapitalprodukter før de blir markedsført. På bakgrunn av tidligere erfaringer er vi selvsagt positive til at Finanstilsynet gis hjemmel til å stille særskilte krav til kundebehandlers uavhengighet og fagkyndighet ved salg av slike produkter.

På den annen side vil det kunne innebære en ekstra sikkerhet om Finanstilsynet som tilsynsoppgave fikk produktet til gjennomsyn og vurdering før produktet tilbys på markedet til privatpersoner. Det vil kunne begrense tilbudet av de mest kompliserte og uforståelige produktene som markedsføres mot ikke-profesjonelle kunder. Det er utvilsomt at det selges kompliserte og uforståelige produkter til ikke-profesjonelle kunder, selv om slikt salg synes å gå i sykluser.

Ikke-profesjonelle kunder har samme behovet for beskyttelse ved salg av slike produkter som ved kjøp av livsforsikringsprodukter, og derfor bør de underlegges samme krav og tilsyn som etter forsikringsvirksomhetsloven § 9-6. Det er etter vårt syn uheldig med ulik lovregulering der hensynene er de samme.

Videre stiller vi spørsmål ved Banklovkommisjonens begrunnelse for ikke å lovfeste egen frarådingsplikt ved markedsføring av spare- og kapitalprodukter. Vi er enige i at veilednings- og rådgivningsplikten må vurderes konkret bl.a. ut fra særlige forhold knyttet til det aktuelle produktet, men det samme gjelder også for frarådningensplikten. Vi mener at en lovfestet frarådningensplikt vil ha en preventiv effekt overfor bransjen i seg selv. Samtidig mener vi at en henvisning til lovbestemt frarådningensplikt vil kunne gjøre det lettere for kunder å nå frem med sine krav mot finansforetak enn ved henvisning til mer generelle kriterier som "forsvarlig rådgivning" eller til avtaleloven §36. Innholdet i frarådningensplikten kan ses i lys av Finansklagenemndas (tidligere Bankklagenemndas) avgjørelser iht. finansavtaleloven §§ 47, samt også i lys av domstolspraksis. Vi mener dessuten at det vil fremstå som tilfeldig og uheldig om frarådningensplikt er avhengig av om vedkommende kunde har tatt opp lån eller ikke.

Alternativet er å lovfeste en tilsvarende regel som i verdipapirhandelloven § 10-11 (4) om at verdipapirforetak som yter investeringstjenester pålegges å tilby kundene tjenester og finansielle instrumenter som "egner seg for vedkommende". Dersom et slikt vilkår oppfylles, vil det under ingen omstendighet være nødvendig å fraråde kunden fra å inngå avtalen. En slik bestemmelse må også uttrykkelig åpne opp for hel eller delvis ugyldighet ved overtredelse, jf. utformingen av gjeldende regler om frarådning i finansavtaleloven.

Fordelen med å velge lovfesting av en bestemmelse om krav til tilpasset produkt og tjeneste som nevnt ovenfor, er at det innebærer samordning av ny finanslovgivning med lovgivningen som regulerer verdipapirhandel.

*Fjerde ledd* regulerer to ulike interessekonflikter, dvs. både interessekonflikter mellom foretaket og dets kunder samt mellom ulike kundegrupper. Når det gjelder det sistnevnte, dvs. forbudet mot urimelig forskjellsbehandling av kundene, slås det fast i de spesielle motivene at det enkelte foretak som utgangspunkt vil stå fritt mht. utforming av markedsføringen av sine produkter, og at det vil

være opp til forretningsmessige vurderinger å bestemme dette. Samtidig understrekes at det "likevel er en grense for i hvilken grad foretaket skal kunne tilpasse seg forretningsmessige strategier til forskjeller i ulike kundegruppers stilling." Det vises videre til at kravet til god forretningsmessighet må overholdes.

Som antydning av Banklovkommissjonen er det et spørsmål om hvor langt et foretak kan gå i å forskjellsbehandle ulike kundegrupper. Vurderingen vil kunne være komplisert og må i utgangspunktet tas konkret. Spørsmålet er likevel om det lar seg gjøre å utforme generelle retningslinjer for dette til veiledning både for foretakene og for kundene, utover at en forskjellsbehandling må være saklig begrunnet og ikke urimelig.

Uansett er det viktig for kundene å få informasjon om hvordan foretakets praksis er mht. å skille mellom ulike kundegrupper, og i hvilken gruppe man eventuelt tilhører. Vi frykter at slike forhold behandles som interne forretningshemmeligheter, som kundene ikke får kjennskap til. Dette til tross for at slik informasjon vil kunne påvirke kundenes valg av produkt og foretak, og vil således kunne virke positivt i forhold til konkurransen på markedet.

Vi mener på denne bakgrunn at det er grunn til å vurdere om det bør lovfestes en plikt for foretakene til å informere om slike forhold slik at både nye og eksisterende kunder kan ta stilling til oppsigelse eller forlengelse av avtalen. Kunder bør uansett gis innsynsrett i slike vurderinger eller retningslinjer.

#### Til § 13-20 *Finansforetaks taushetsplikt*

Det er av stor betydning i hvilke tilfeller og på hvilken måte taushetsbelagte kundeopplysninger brukes. Slike forhold reguleres av personregisterloven, og er under tilsyn av Datatilsynet.

Generelt kan imidlertid sies at bestemmelsen inneholder uklare kriterier som tilsynelatende gir vidt spillerom for skjønn. "Nødvendig for å sikre forebygging" og "berettiget ivaretagelse av finansforetakenes og kundenes interesser" nevnes som eksempler. Det er viktig at vurderingen av om slike vilkår er tilstedet, ikke overlates til det enkelte finansforetak selv å avgjøre, men at det utformes retningslinjer for hvordan slike kriterier er å forstå.

Det er positivt at finansforetakene pålegges å innføre kontrollordninger for å sikre behandlingen av og tilgangen til kundeopplysninger jf. (5). Det må imidlertid understrekes at slike forhold i tillegg må underlegges eksternt tilsyn, fortrinnsvis av Datatilsynet evt. også Finanstilsynet. Se kommentarer ovenfor til § 13-11.

#### Til § 13-21 *Klagenemnd for behandling av tvister*

Forbrukerrådet støtter fullt ut Banklovkommissjonens forslag i *første ledd* om at alle kunder kan kreve nemndsbehandling av tvister uansett om vedkommende foretak er tilsluttet nemnda eller ikke. Noe annet ville føre til et urimelig og tilfeldig resultat for kundene. Klageordningene er sjeldent avgjørende for kunder ved avtaleinngåelsen og de undersøker derfor ikke om foretaket er tilsluttet nemnd.

Det skjer at innklagde selskap bestrider at en tvist faller innenfor nemndas kompetanse, noe som tas opp til selvstendig avgjørelse i nemnda. Det er derfor viktig at nemndas kompetanse er definert så klart som mulig. Bestemmelsens formulering under (1) om at nemnda behandler tvister "innenfor det virksomhetsområde som et finansforetak driver" kan fremtre som uklart. I bestemmelsen vises til §§ 2-9 til 2-25, dvs. til kravene om konsesjonspliktig og tilknyttet virksomhet. Det kan på denne bakgrunn stilles spørsmål om nemnda har kompetanse til å behandle tvisten dersom den springer ut av virksomhet som ikke faller inn under konsesjonen og som ikke anses som tilknyttet virksomhet. Dette antas imidlertid ikke å utgjøre noe problem, da det må forutsettes at foretaket begrenser seg til virksomhet det har fått konsesjon for, med det resultat at enhver tvist i forhold til vedkommende foretak kan kreves nemndsbehandlet.

For at nemndsbehandling skal være en realitet for alle, er det viktig at kundene gjøres kjent med muligheten for nemndsbehandling. Selv om det kan innfortolkes en opplysningsplikt om dette i § 13-19 (2), kan det med fordel fremgå uttrykkelig av bestemmelsen at foretakene plikter å informere om

adgangen til nemndsbehandling. Finansavtaleloven § 5 (1) pålegger finansinstitusjonene å informere om nemnda i avtalen med forbrukeren. Men det er også viktig at kunden informeres om dette på et senere tidspunkt, dvs. når tvisten oppstår eller når kunden bestrider et evt. krav. Plikten til å informere på dette tidspunkt kan fremgå enten i bestemmelsen, i forskrifter eller i foretakets egne retningslinjer.

Ved utformingen av forskrift angående ansvaret for kostnadene knyttet til nemndsbehandlingen jf. (2), vil det være naturlig å legge til grunn det som fremgår om dette i NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. I pkt. 8.3.7 i denne fremgår at utvalget mener at det fortsatt må være bransjen som betaler omkostningene ved nemndsbehandling. Utvalget går derfor inn for at nemndsbehandling bør være gebyrfri for forbrukerne, og ved det kunne forbli et lavterskeltilbud. Vår erfaring tilsier at det er avgjørende for bruk av nemndene at forbrukerne ved å fremsette nemndsklage ikke risikerer å måtte betale både gebyr og saksomkostninger knyttet til nemndsbehandling.

Vi støtter at det i forskrift med hjemmel i tredje ledd kan pålegges finansforetak som ikke er tilsluttet nemnda å betale for kostnadene knyttet til nemndsbehandling av tvisten mot dem. Finansklagenemnda må ha mandat til å fastsette betalingens størrelse. Betalingen må videre kunne pålegges foretakene uansett utfallet i nemnda, fordi det som utgangspunkt må være gratis for kundene å bringe inn klager.

Forbrukerrådet mener videre at det bør lovfestes at foretakene er forpliktet til å betale kundens saksomkostninger der tvisten bringes inn for domstolene av foretaket i de tilfellene der forbrukeren har fått medhold i nemnda. Dette prinsippet er allerede implementert i klagenemndene som behandler forsikringsaker (Finansklagenemnd Skade, Finansklagenemnd Person og Finansklagenemnd Eierskifte), men ikke for klager som gjelder bank, sparing, lån og finansiering.

Det kan være gode grunner for foretaket å ønske en rettslig behandling av tvisten, for eksempel der det er reell uenighet om avgjørelsens innhold. Vi frykter imidlertid at faren for å tape i retten med den konsekvens at kundene blir ansvarlige for både egne og motpartens omkostninger, gjør at kundene kaster inn håndkleet og gir opp sitt krav før domstolsbehandling.

Selv om reglene i tvisteloven § 20-2 (3) åpner for en fleksibel vurdering av spørsmålet om saksomkostninger, utgjør dette unntaket fra hovedregelen om at den som vinner saken, også får tilkjent saksomkostninger. Dette innebærer en reell mulighet for at kunden må betale både egne og motpartens omkostninger. Dette er svært uheldig og øker risikoen for at nemndene blir mindre brukt som tvisteløser, med de påfølgende samfunnskostnadene det medfører.

Forbrukerrådet er ikke alene om å ha dette synspunktet. Finanskriseutvalget (NOU:2011:1 "Bedre rustet mot finanskriser" pkt. 14.4.3) går inn for at norske myndigheter bør utrede hvordan det kan innføres et lovkrav om at finansinstitusjoner som ikke etterlever nemndsvedtak i forbrukerens favør, må dekke forbrukerens kostnader knyttet til behandling av saken i første instans, og i høyere instans dersom bransjeaktøren skulle anke..

For å sikre fortsatt bruk av nemnda som tvisteløser, mener vi derfor at det må lovfestes at kundene ikke skal kunne risikere å måtte betale saksomkostningene i disse tilfellene. Saken stiller seg naturligvis annerledes dersom det er kunden som bringer saken inn for domstolene etter å ha tapt i nemnda.

#### *Til § 15-5 Utlevering av kundeinformasjon mellom konsernforetak*

Forbrukerrådet slutter seg til forslaget til § 15-5 første ledd om at finansforetak kan utlevere opplysninger om kundeforhold til et annet finansforetak i samme finanskonsern når utleveringen er påkrevd for styrings-, kontroll- og rapporteringskrav fastsatt i eller i medhold av lov.

Vi støtter imidlertid ikke Banklovkommisjonens forslag til § 15-5 andre ledd om adgangen til å utlevere kundeopplysninger til et annet finansforetak i finanskonsernet uten samtykke fra kunden. Formålet med bestemmelsen skal blant annet være å gi finansforetak et bredere beslutningsgrunnlag for behandlingen av samme kunde innenfor finanskonsernet. Vi ser behovet for individuell tilpassning av nye produkter og tjenester overfor kundene og at den foreslåtte informasjonsutvekslingen vil kunne være et hjelpemiddel slik at finansforetakene lettere får oversikt over kundens øvrige avtaler. Etter vårt syn bør det imidlertid være opp til kunden om han ønsker at finansforetaket skal gi slik informasjon til

de øvrige finansforetakene i finanskonsernet. Dersom dette er ønskelig fra kundens side, kan han/hun gi samtykke til informasjonsutvekslingen. Dersom kunden ikke ønsker det, mener vi at kunden må kunne nekte en slik bruk av personopplysninger.

Forbrukerrådet mener videre at finansforetak må innhente samtykke fra kunden for å kunne bruke kundeinformasjonen videre i markedsføringen. Norge er et lite land, der mange foretak er, og trolig vil bli, organisert som finanskonsern. Med den foreslåtte regelen, vil forbrukere risikere å bli utsatt for uønskede markedsføringstiltak. Som påpekt i utredningen bind B punkt 12.4.5 oppfatter mange forbrukere aktiv markedsføring som press, og de ønsker selv å kunne henvende seg til de ulike selskapene når de vurderer å inngå nye avtaler. For mange forbrukere er det derfor viktig at de kan gi fra seg kundeopplysninger til finansinstitusjonen, uten at de risikerer at opplysningene i neste omgang brukes av andre finansforetak til å markedsføre nye produkter og tjenester.

Markedsføringsloven legger som kjent visse begrensninger på finansforetakenes mulighet til å benytte kundeopplysningene i markedsføringen dersom kunden har reservert seg i Reservasjonsregisteret. Etter vårt syn bør det imidlertid ikke være opptil kundens eget initiativ å reservere seg mot slik markedsføring, når det er finansforetakene som først og fremst er tjent med informasjonsutvekslingen. Hensynet til kundene tilsier etter vår mening at det er finansforetaket som må ta initiativ til å innhente samtykke til bruk av opplysningene i markedsføringen, og ikke kunden som må reservere for å unngå markedsføring.

I utredningen bind B punkt 12.4.5 er det fremhevet at den foreslåtte bestemmelsen vil bidra til å øke finanskonsernets samlede konkurransekraft. Vi kan ikke se at dette hensynet har tilstrekkelig vekt sett i forhold til de ulemper som informasjonsutvekslingen av kundens personopplysninger vil påføre kundene. Vi går på denne bakgrunn inn for at den foreslåtte bestemmelsen endres, slik at finansforetaket må innhente kundens samtykke for å kunne utlevere informasjonen til andre finansforetak i samme finanskonsern.

#### **4. Til resterende regler i finansierings- og forsikringsvirksomhetsloven**

Det vises til det som fremgår ovenfor under punkt 1 Generelt om lovutkastet. Forbrukerrådet er av den oppfatning at konsekvensene av forslaget til regulering gir mindre samordning og forståelse av reglene knyttet til kundebehandling enn ønskelig.

Det virker uoversiktlig at finansieringsvirksomhetslovens regler om opplysningsplikt i §§ 2-12 og 2-12a fortsatt står igjen med en klar henvisning til finansavtalelovens regler. Det vil være uklart hvilke regler som skal anvendes i det enkelte tilfellet. Slik vi ser det, vil det mest hensiktsmessige være å samle alle bestemmelsene om opplysningsplikt i finansavtaleloven, eventuelt innta dem i den nye loven under § 13-19 (2) om opplysningsplikt. Dersom regelsettene har innholdsmessig ulikheter, bør dette fremgå. Forutsetningen for å fjerne reglene som står igjen, må uansett være at ikke noe av forbrukervernet går tapt.

Det er viktig at samordning av de ulike regelsettene som regulerer foretaks forhold til sine kunder prioriteres. I tillegg er det viktig at utforming og vedtakelse av forskrifter og retningslinjer med hjemmel i forslaget til ny lov skjer samtidig med eller raskt etter vedtakelse av loven for å unngå at det etableres praksis i strid med lovens intensjoner.

Med hilsen  
for **FORBRUKERRÅDET**

Audun Skeidsvoll  
Politisk direktør

Anne Sofie Faye-Lund  
Seniorrådgiver



*Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.*